

## İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ SİSTEMİ POLİTİKASI

Türkiye'nin müşteri deneyimi merkezi olan Turkcell Global Bilgi yurtdışında 20, yurtdışında 5 olmak üzere toplam 25 lokasyonda 7 bin 500 masa kapasitesi ve 13 bin çalışanıyla birçok farklı sektörden firmalara hizmet veriyor.

Turkcell Global Bilgi olarak, hizmetlerimizi kesintiye uğratabilecek olayların en az hasarla atlatılması ve hizmetlerimizi kesintisiz sürdürebilmemiz sadece sözleşmelere dayalı, yasal ve regülatif bir gereksinim olmasının ötesinde ilişkide olduğumuz tüm iş ortaklarımıza, çevremize, ülkemize ve topluma karşı sorumluluğumuzdur.

Hizmetlerimizi kesintiye uğratabilecek olayların insan hayatını da tehlikeye atacak boyutta olması durumunda, şirketimiz için insan hayatını korumak her şeyden önemli ve önceliklidir.

**Bu nedenle, Turkcell Global Bilgi olarak iş sürekliliği yönetim programını uygulamadaki amacımız, olası her türlü olağanüstü durumda öncelikle *insan hayatını emniyete almak, iş sürekliliği kesintisi yaratabilecek olayları ve etkilerini önlemek veya minimumda tutabilmektir. Mümkün olan en kısa sürede Turkcell Kurumsal Müşteri Hizmetlerini, gelen talepleri ihtiyaç duyulan minimum seviyede karşılayabilir hale getirmek ve yine mümkün olan en kısa sürede normal hizmet seviyelerine dönebilmektir.***

Bu amaçla kurduğumuz İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, ISO 22301 Standardını referans alır. Ayrıca Yasal Yükümlülükler Liste'mizde belirtilen yasa ve yönetmelikler ve standartlar takip edilerek, iş sürekliliğini sağlama ile ilgili şartlar karşılanır. Bir diğer referans noktası da, Turkcell ile aramızda imzalanan Hizmet Sözleşmeleri'nin içeriğindeki iş sürekliliğini sağlama ile ilgili maddeler ve bu konudaki taahhütlerimizdir.

Başarılı bir iş sürekliliği programı için tüm çalışanlarımızın, ilgili iş sürekliliği ekiplerinin, tedarikçi ve iş ortaklarımızın üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları bilmeleri, olay öncesinde ve durumunda başarı ile uygulayabilmeleri ve hazırlıklı olmaları olmazsa olmaz koşuldur. Bu nedenle düzenli olarak eğitim ve farkındalık faaliyetleri, testler ve tatbikatlar yapılır.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, canlı tutulması gereken bir sistemdir ve sistemin başarısı için Sürekli iyileştirme esastır. Risk analizi sonuçları, İç Denetim sonuçları, gerçekleşen olay ve yapılan test ve tatbikatların sonuçlarında iyileştirme fırsatları belirlenir ve düzeltici ve önleyici faaliyetlerle gerçekleştirilir.

Ayrıca, İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin performansını sürekli iyileştirmeye yönelik hedefler belirlenir ve bu hedefleri gerçekleştirme yönünde aksiyonlar planlanarak uygulamaya alınır.